L'Enquêteur correctionnel du Canada

2008-2009

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable Peter Van Loan, C.P., député
Ministre de la Sécurité publique

Table des matières

SECTION I : APERÇU 3

Message de l'Enquêteur correctionnel 3
Raison d'être 5
Responsabilités 5
Résultat stratégique et Architecture des activités de programme (AAP) 5
Sommaire du rendement 7
Contribution des priorités au résultat stratégique 9
Analyse du risque 12
Profil des dépenses 12
Postes votés et législatifs 14

SECTION II – ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE 14

Le résultat stratégique 14
Activité de programme, par résultat stratégique 15
Avantages pour les Canadiens 15
Analyse du rendement 15
Leçons apprises 15

SECTION III – INFORMATION ADDITIONNELLE 16

États financiers 16

Autres sujets d'intérêt 16

SECTION I : APERÇU

Message de l'Enquêteur correctionnel

En tant qu'ombudsman des prisons fédérales du Canada chargé de surveiller de façon indépendante les services correctionnels fédéraux, le Bureau de l'Enquêteur correctionnel (BEC) contribue, à l'échelle nationale, à la sécurité publique et à la défense des droits de la personne en effectuant des examens indépendants et opportuns des plaintes déposées par les délinquants. Le Bureau formule des recommandations qui favorisent l'établissement et le maintien d'un système correctionnel fédéral équitable, compatissant, efficace et responsable. Afin d'obtenir ce résultat pour les Canadiens, le BEC surveille les actions, les omissions, les décisions et les recommandations du Service correctionnel du Canada (SCC), et mène des enquêtes à ce sujet pour veiller à ce que le SCC s'acquitte du mandat que lui confère la loi en conformité non seulement avec ses propres politiques et procédures, mais également avec ses obligations nationales et internationales en ce qui a trait au respect de la loi et à la défense des droits de personne.

L'an dernier marquait le 35^{e} anniversaire du Bureau de l'Enquêteur correctionnel – un jalon qui inspire une grande fierté à tous les membres du Bureau. Cette fierté est attribuable à notre engagement envers le respect des droits des détenus et le principe fondamental de notre société voulant que tous les délinquants – sans égard au crime qu'ils ont commis, ou encore à leur race, leur statut social, leur sexe, leur état de santé ou leur religion – soient traités avec dignité, de manière à respecter les lois en vigueur et leur intégrité personnelle, lorsqu'ils sont sous la responsabilité du Service correctionnel du Canada (SCC). Dans le but de favoriser la responsabilisation, notre Bureau a procédé à l'examen de plus de 145 000 demandes et plaintes provenant de délinquants au cours des 35 dernières années. Notre travail, bien qu'il ait grandement contribué à l'amélioration du système, est loin d'être terminé.

Pour le deuxième exercice consécutif, le nombre de plaintes déposées au Bureau par les délinquants est à la baisse, tout comme le nombre et la fréquence des visites de nos représentants dans les établissements correctionnels fédéraux à l'échelle du pays. Cette réduction des visites est attribuable à l'augmentation de la charge de travail des quelques employés du Bureau qui ont été appelés à concilier de multiples priorités concurrentes, et qui ont dû par surcroît composer avec un roulement de personnel important au cours de la période visée par ce rapport. Ces données ne font que démontrer que notre organisation traverse une période plus difficile et qu'elle est en transition, non en déclin.

Au cours de la dernière année, le Bureau a mené deux enquêtes d'envergure, qui ont exigé beaucoup de ses ressources. Il a publié ses conclusions et ses recommandations relatives à ces deux affaires troublantes; les deux rapports d'enquête, intitulés **Défaut de répondre** et **Une mort évitable**, sont parus en mai 2008 et en mars 2009 respectivement. La tenue de ces enquêtes et le travail de suivi afférent ont nécessité une redistribution de la charge de travail et une redéfinition des priorités au sein du Bureau.

Malgré d'importantes réserves, la direction a décidé de réduire le nombre de visites dans les établissements afin de permettre au BEC de consacrer les ressources nécessaires à ces enquêtes prioritaires. Par conséquent, le Bureau a eu de la difficulté à envoyer des représentants dans les établissements pour rencontrer les délinquants et les groupes de délinquants afin de régler rapidement leurs problèmes. Cette décision ne fut toutefois pas prise à la légère, et nous croyons que cette brève perturbation des activités normales du Bureau sera bénéfique à long terme sur le plan du règlement des problèmes d'ordre systémique.

Enfin, j'aimerais mentionner que le Bureau a élaboré une analyse de rentabilisation sur l'intégrité des programmes visant à examiner la possibilité d'accorder un financement par reconduction permanent afin de pallier l'augmentation de la charge de travail, surtout en ce qui a trait au volume de plaintes, à la complexité des dossiers et aux examens spéciaux, lesquels sont directement associés à plusieurs nouvelles tendances dans le milieu correctionnel. Nous travaillerons de concert avec les différents organismes centraux concernés afin d'obtenir un financement par reconduction permanent d'ici avril 2010.

Sur une note plus personnelle, j'ai été extrêmement heureux d'apprendre que je serais reconduit dans mes fonctions d'enquêteur correctionnel, à compter du 1er avril 2009, et ce, pour un mandat de trois ans. C'est donc avec une conviction, une énergie et un optimisme renouvelés que je vous présente le Rapport ministériel sur le rendement 2008-2009.

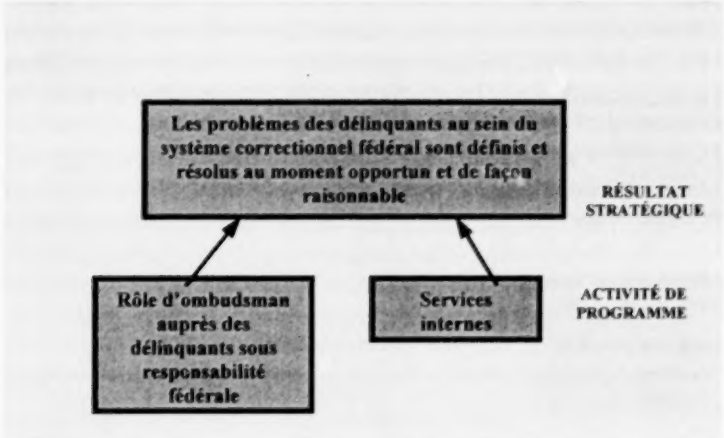
Howard Sapers
Enquêteur correctionnel

Raison d'être
Au nom des Canadiens, le Bureau de l'Enquêteur correctionnel exerce en temps utile une surveillance indépendante, minutieuse et impartiale du système correctionnel fédéral afin de veiller à ce qu'il demeure sécuritaire, juste, équitable, humain, raisonnable et efficace. Ce rôle de surveillance vise avant tout à faire en sorte que le Service correctionnel du Canada s'acquitte du mandat que lui confère la loi tout en respectant ses obligations nationales et internationales en ce qui a trait au respect de la loi et à la défense des droits de personne.

Responsabilités
L'Enquêteur correctionnel est chargé, en vertu de la partie III de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, d'agir comme ombudsman pour les délinquants sous responsabilité fédérale en effectuant des examens indépendants et opportuns des plaintes déposées par les délinquants. La principale fonction du Bureau est d'enquêter sur les plaintes individuelles des délinquants et de les régler. De temps à autre, le BEC définit des sujets plus précis à aborder. Au cours de la période visée par le rapport, les délinquants autochtones, les délinquantes, les délinquants ayant des problèmes de santé mentale, la violence en établissement, le recours à la force et les enquêtes portant sur les décès en établissement ont fait l'objet d'une attention spéciale de la part du Bureau.

Le Bureau est également chargé d'examiner les politiques et les procédures du Service correctionnel du Canada concernant les plaintes individuelles des délinquants et de formuler des recommandations à ce sujet, de manière à ce que les problèmes systémiques préoccupants soient cernés et traités correctement.

Résultat stratégique et Architecture des activités de programme (AAP)
Voici l'unique résultat stratégique visé par le BEC : « Les problèmes des délinquants au sein du système correctionnel fédéral sont définis et résolus au moment opportun. » La principale activité de programme consiste en la « surveillance des opérations correctionnelles », ce qui regroupe les quatre priorités opérationnelles définies dans la section « Sommaire du rendement » de ce rapport. L'autre activité de programme, c'est-à-dire les services internes, a comme objectif de faciliter le travail d'ombudsman effectué par le Bureau auprès des délinquants sous responsabilité fédérale, et de l'aider à remplir ses obligations envers les organismes centraux.



Sommaire du rendement

Ressources financières pour 2008-2009 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
3 793	4 229	3 532

Ressources humaines pour 2008-2009 (ETP)

Prévues	Réelles	Écart
30	24	6*

*Le BEC s'est vu accorder un financement temporaire (pour 2008-2009) provenant de la réserve de gestion mais n'a pas été en mesure d'attirer et d'embaucher des employés supplémentaires, il a donc décidé d'avoir recours à des consultants pour l'aider à remplir le mandat qui lui a été confié.

Sommaire du rendement

Résultat stratégique 1 : Les problèmes des délinquants au sein du système correctionnel fédéral sont définis et résolus au moment opportun.		
Indicateurs de rendement	**Objectifs**	**Rendement pour l'exercice 2008-2009**
1. Niveau de service : Pourcentage de réponse du BEC aux plaintes déposées par les délinquants	1. 95 %	En raison de la réaffectation du personnel chargé des enquêtes aux deux dossiers prioritaires, en plus du taux élevé de roulement (voir les priorités, plus bas), le rendement organisationnel global n'a pas permis d'atteindre les objectifs fixés. Plus particulièrement, le nombre de visites en établissement a baissé, tout comme le nombre d'entrevues et le nombre de jours passés dans les établissements, de sorte que le Bureau n'a pas été en mesure d'atteindre les objectifs prévus. La direction a décidé, non sans peine, de réduire le nombre de visites en établissement afin de permettre au BEC de se concentrer sur ses deux enquêtes prioritaires. Par conséquent, l'organisation a été incapable de rencontrer les délinquants et les groupes de délinquants dans les établissements où ils se trouvent, et de régler leurs problèmes aussi rapidement et efficacement que prévu. Cette brève perturbation des activités normales du Bureau sera bénéfique à long terme sur le plan du règlement des problèmes d'ordre systémique. Pour ce qui est du respect des délais de réponse établis, le BEC n'a pas été en mesure d'atteindre ses objectifs : - réponses à l'interne : 49 % dans les 5 jours; - demandes : 58 % dans les 15 jours; - enquêtes : 61 % dans les 45 jours.
2. Accessibilité : Nombre de communications, de visites en établissement et d'entrevues (art. 169, *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*)	2. 95 % des visites trimestrielles dans les établissements à sécurité maximale et moyenne, et 95 % des visites semestrielles dans les établissements à sécurité minimale	
3. Respect des délais impartis : Temps mis par le Bureau pour répondre aux plaintes des délinquants et aux renvois connexes	3. Normes du BEC à cet égard : réponse à l'interne = 90 % dans les 5 jours; demande = 85 % dans les 15 jours; enquêtes = 80 % dans les 45 jours.	

Activité de programme	2007-2008 : Dépenses réelles (en milliers de dollars)	2008-2009 : Budget principal	2008-2009 : Dépenses prévues	2008-2009 : Autorisations totales (1)	2008-2009 : Dépenses réelles	Harmonisation avec les résultats attendus du gouvernement du Canada[1]
Rôle d'ombudsman auprès des délinquants sous responsabilité fédérale	3 122	3 793	3 793	4 229	3 532	Un Canada sécuritaire et résilient En offrant un service indépendant de surveillance du SCC, le Bureau contribue à l'amélioration de la sécurité publique en examinant rapidement et de façon indépendante les plaintes déposées par les délinquants.
Total	3 122	3 793	3 793	4 229	3 532	

(1) Les autorisations totales comprennent les 194 529 $ reçus du Conseil du Trésor pour les indemnités de cessation d'emploi. De plus, pendant la période couverte par le rapport, le Bureau de l'Enquêteur correctionnel a dû composer avec 7 départs, soit 30 % de son effectif. Les autorisations n'ont donc pas toutes été utilisées en raison du temps mis à pourvoir ces postes. Par ailleurs, deux postes, dont un poste de direction, étaient toujours vacants à la fin de la période couverte par ce rapport.

[1] Des renseignements sur la manière de présenter l'harmonisation du Ministère avec les résultats du gouvernement du Canada dans le RMR sont disponibles dans le site Web du Secrétariat, à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/dcgpubs/mrrsp-psgrr/wgf-cp_f.asp.

Contribution des priorités au résultat stratégique

Priorités opérationnelles	Type[2]	État	Liens avec le résultat stratégique
1. Enquêter sur les plaintes individuelles des délinquants et régler les problèmes, le cas échéant.	Permanente	Non satisfait	Ces quatre priorités sont tirées du mandat du Bureau de l'Enquêteur correctionnel. Par conséquent, elles sont toutes clairement liées à l'unique résultat stratégique visé par l'organisation : « Les problèmes des délinquants au sein du système correctionnel fédéral sont définis et résolus au moment opportun. »
2. Enquêter sur les plaintes systémiques des délinquants, les régler et en assurer le suivi.	Permanente	Satisfait	
3. Surveiller et évaluer la gestion des questions liées au mandat par le SCC, et soumettre des observations à ce sujet (enquêtes en vertu de l'art. 19 et cas de recours à la force).	Permanente	Satisfait	
4. Enquêter sur des questions précises (délinquantes, délinquants autochtones et santé mentale), régler celles-ci et indiquer la voie à suivre à leur égard.	Permanente	Satisfait	

Priorité 1

Au cours de l'exercice 2008-2009, le BEC a reçu 6 059 plaintes. Les enquêteurs du Bureau ont mené 1 252 entrevues avec des délinquants et ont passé 205,5 jours dans des établissements correctionnels fédéraux. Bien que le nombre de plaintes soit semblable à celui de l'exercice précédent (6 289), le nombre d'entrevues (2 039) et le nombre de jours passés dans les établissements (297) ont tous deux baissé pendant la même période. Ces écarts sont en grande partie attribuables au fort taux de roulement de personnel chez les enquêteurs, lequel a atteint 40 % au cours de l'été 2008, et à la réaffectation du personnel aux deux enquêtes spéciales sur des cas de décès en établissement. Il est important de noter que les exigences liées au poste d'enquêteur, notamment les déplacements constants, l'environnement de travail stressant, le flot incessant de plaintes et la clientèle peu commode, expliquent le taux de roulement particulièrement élevé dans ce secteur d'activité. Il s'agit d'une réalité opérationnelle avec laquelle doit composer le Bureau, et qui est directement liée à sa capacité d'entrer en contact avec les délinquants dans les établissements correctionnels.

[2] Les différents types de priorités sont définis comme suit : **priorité déjà établie** – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; **priorité permanente** – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; **priorité nouvelle** – établie au cours de l'exercice visé dans le RPP ou le RMR.

Pendant cette période, le BEC n'a pu visiter d'établissement, et n'a répondu qu'aux plaintes les plus urgentes. Plusieurs processus de sélection ont été mis en place pour recruter et embaucher de nouveaux enquêteurs dans le but de combler cette lacune. Un programme de formation, d'une durée de deux semaines, a été élaboré et offert aux nouveaux employés en septembre 2008, et un programme de formation abrégé a été fourni aux autres nouveaux enquêteurs en mai 2009. Depuis, le BEC a recommencé à visiter les établissements correctionnels fédéraux à une fréquence normale.

Priorité 2

Lors de chaque visite en établissement, les enquêteurs du BEC examinent le rendement de l'établissement en lien avec le règlement des principaux problèmes ciblés par le Bureau, en s'appuyant sur des rapports provenant de la base de données du SCC. Les préoccupations et les pratiques exemplaires sont examinées en compagnie du directeur de ces établissements, et répétées dans une lettre d'information qui lui est envoyée à la suite de ces visites. Les exigences liées au nombre de visites ont ensuite été revues à la baisse en raison de l'embauche et de la formation de nouveaux employés. Ces modifications opérationnelles ont nui à la surveillance continue du rendement des divers établissements pour ce qui est des principaux problèmes relevés par le Bureau et des problèmes systémiques évoqués par les groupes de délinquants, et à la production de rapports connexes.

Priorité 3

Au cours de la période couverte par le rapport, le BEC a reçu de la documentation se rapportant à 1 204 incidents de recours à la force survenus dans les établissements correctionnels fédéraux. Malgré les ressources limitées à la disposition du portefeuille du recours à la force, le Bureau a réussi à se pencher sur 712 de ces incidents et à produire les rapports afférents. Ce taux d'achèvement est jugé satisfaisant, étant donné le manque de ressources et la complexité des dossiers étudiés.

En vertu de l'article 19 de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, le Service correctionnel du Canada (SCC) est tenu d'enquêter sur tout incident au cours duquel un délinquant sous sa responsabilité subit des blessures graves ou trouve la mort, que ce soit au sein de l'un de ses établissements ou dans la collectivité. Le BEC a pour mandat d'examiner chacun des rapports d'enquête du SCC à ce sujet. Cette tâche relevait du gestionnaire des enquêtes – Enquêtes en vertu de l'article 19, usage de la force, qui a quitté en mai 2008. Bien que l'organisation ait nommé, pour une période de plusieurs mois, un employé à titre intérimaire pour occuper ce poste, le temps qu'un processus de sélection soit mis en place, des priorités concurrentes ont empêché le BEC de rattraper le retard en ce qui a trait aux examens en vertu de l'article 19. En mars et en juin 2009, le BEC a eu recours aux services de deux experts-conseils, disposant tous deux d'une vaste expérience du milieu correctionnel, afin de régler le dossier des examens en retard.

Au cours de cet exercice, le BEC a reçu 90 rapports sur des enquêtes effectuées en vertu de l'article 19 de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*. À l'heure actuelle, 64 enquêtes ont été examinées, et 36 autres sont en attente de traitement. Le Bureau a également reçu 90 ordres de convocation, et il attend les rapports d'enquête du SCC à cet égard.

Au cours du dernier trimestre, le BEC a procédé à l'examen de son processus d'enquête, et est parvenu à doter un certain nombre de postes importants au sein de son équipe d'enquêteurs. Dans le cadre de la réaffectation de ses ressources, le Bureau a également réduit le nombre d'établissements affectés aux enquêteurs, mais a confié à ces derniers des responsabilités supplémentaires, à savoir l'examen et le suivi des enquêtes en vertu de l'article 19 portant sur des blessures graves ou des décès en établissement. Cette information est essentielle à leur connaissance des établissements sous leur responsabilité et à l'examen des plaintes déposées par les délinquants.

Priorité 4

Au cours de la période couverte par le rapport, le BEC comptait sur un gestionnaire des enquêtes affecté au portefeuille des questions concernant les femmes, responsable notamment d'assurer la liaison avec les responsables de ces questions à l'Administration centrale du SCC. Au cours de la deuxième moitié de l'exercice, dans le cadre de sa planification stratégique et dans le but de mieux diffuser les connaissances et le savoir-faire relatifs aux questions concernant les femmes, le BEC a réparti les différents établissements pour femmes entre les enquêteuses du Bureau. Un module de formation sur les questions concernant les délinquantes sous responsabilité fédérale a été élaboré et offert aux enquêteurs du BEC.

Au cours du dernier exercice, 518 plaintes ont été déposées par des délinquantes. Les enquêteurs ont mené 121 entrevues avec des délinquantes, et ont passé 22 jours dans les établissements réservés aux délinquantes sous responsabilité fédérale.

Pendant la même période, le BEC a reçu un total de 580 plaintes de la part de délinquants autochtones. Les plaintes étaient de même nature que celles formulées par les autres délinquants, et portaient notamment sur les soins de santé, les transferts et le travail du personnel.

En raison de la difficulté à pourvoir au poste de gestionnaire des enquêtes – Questions autochtones et de l'importance de ce portefeuille, le BEC a choisi d'avoir recours aux services d'un expert-conseil pour examiner la situation et établir un rapport d'étape sur les progrès du SCC en ce qui a trait à la mise en œuvre de sa stratégie correctionnelle pour les Autochtones. Le rapport devrait être publié à l'automne 2009.

Le BEC est toujours préoccupé par le nombre de délinquants souffrant de troubles de santé mentale, ainsi que par l'évaluation et la qualité des services de santé mentale offerts aux délinquants fédéraux. En 2008, le Bureau a embauché un nouveau gestionnaire des enquêtes chargé du portefeuille de la santé mentale. Cette personne s'est vu attribuer l'un des cinq centres de traitement, de même qu'un établissement où 80 % des délinquants souffrent de problèmes de santé mentale. De plus, un module de formation portant sur les troubles de santé mentale a été élaboré et offert aux enquêteurs du BEC.

Le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) 2008-2009 ne définit pas de priorités de gestion. Cependant, au cours du dernier trimestre de l'exercice, des travaux préliminaires ont été amorcés afin d'élaborer un plan de mise en œuvre de la gestion de l'information, dans le cadre duquel le Bureau mettra en place une nouvelle structure de classement de fichiers qui

permettra de conserver les fichiers en format électronique et papier de manière plus logique, ce qui facilitera la recherche et la récupération de renseignements opérationnels.

Priorité de gestion	Type[2]	État	Liens avec le(s) résultat(s) stratégique(s)
Gestion de l'information (GI)	▪ Bien que cette initiative ne figure pas officiellement dans le RPP 2008-2009 à titre de priorité de gestion, certaines activités ont été entreprises, au cours du dernier trimestre de la période couverte par le rapport, pour mener le projet à bien.	Les travaux préliminaires de gestion de projet sont maintenant terminés. Ils satisfont aux exigences de l'organisation, et sont considérés comme un pas dans la bonne direction pour ce qui est de la mise à niveau de la capacité du BEC en matière de GI.	Cette initiative est clairement liée au résultat stratégique visé par le BEC : « Les problèmes des délinquants au sein du système correctionnel fédéral sont définis et résolus au moment opportun. » Les travaux de refonte de la nomenclature de classification de l'organisation accomplis au cours du dernier trimestre faciliteront la conservation, la recherche et la récupération de l'information sur les délinquants sous la responsabilité du BEC.

Analyse du risque

Le Bureau de l'Enquêteur correctionnel évolue dans un environnement opérationnel complexe. Comme lors des années antérieures, c'est au regard du règlement des problèmes individuels des délinquants au niveau des établissements que le BEC s'est distingué du point de vue de l'obtention des résultats escomptés et de son résultat stratégique.

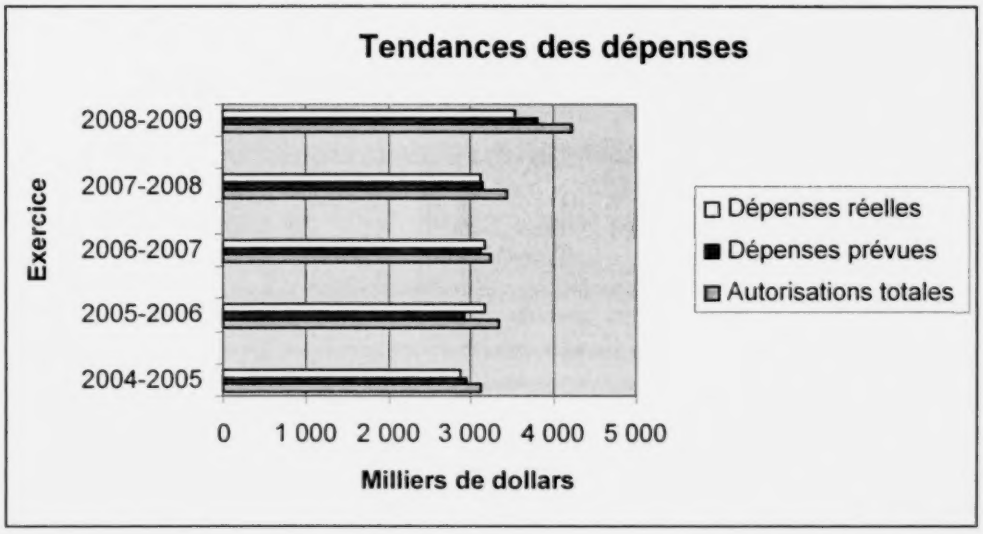
Les difficultés opérationnelles auxquelles est confronté le Bureau sont toutes liées au maintien d'un processus d'examen indépendant et objectif au sein du milieu correctionnel, car le BEC n'exerce pratiquement aucun contrôle sur le nombre de plaintes ou la portée de l'intervention requise de sa part.

En outre, les plaintes déposées auprès du BEC sont devenues de plus en plus complexes au cours des dernières années. Les problèmes systémiques, tels que les décès en établissement, les pratiques correctionnelles s'appliquant aux délinquants souffrant de troubles de santé mentale, le recours à la force et le traitement des délinquants autochtones, demandent des enquêtes plus poussées. La réaffectation des ressources des activités quotidiennes aux examens spéciaux joue également un rôle dans la capacité du Bureau à remplir son mandat.

Profil des dépenses

Pendant cinq ans, de 2004-2005 à 2008-2009, le budget de base du BEC est demeuré stable, avec un budget annuel moyen de 3 millions de dollars (voir le tableau sur les tendances des dépenses, plus bas). Le Bureau a réussi, au cours des deux derniers exercices, à obtenir des

fonds de la réserve de gestion du Conseil du Trésor pour pallier l'augmentation de la charge de travail, entraînant par le fait même une hausse appréciable de ses autorisations budgétaires, surtout pour 2008-2009. L'incapacité de pourvoir aux postes vacants rapidement et d'attirer des candidats à une nomination pour une période déterminée, jumelée à la réaffectation, au cours des deux dernières années, des enquêteurs à des tâches spéciales a nui à l'atteinte des objectifs de rendement, comme l'illustre le tableau dans la section « Sommaire du rendement ».



Cette information financière est pertinente, puisqu'elle met en évidence le statut de micro-organisme du BEC. Pendant cette période, en moyenne 8 % du budget est demeuré inutilisé chaque année. En 2008-2009, l'écart budgétaire a atteint 16 % en raison de l'augmentation temporaire du budget provenant de la réserve de gestion et visant à pallier l'augmentation de la charge de travail, le roulement de personnel et l'incapacité du Bureau à pourvoir aux postes vacants de manière efficace.

Postes votés et législatifs (en milliers de dollars)

N° de crédit voté ou crédit législatif (S)	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	2006–2007 : Dépenses réelles	2007–2008 : Dépenses réelles	2008–2009 : Budget principal[3]	2008–2009 : Dépenses réelles
45	Dépenses de fonctionnement	2 831	2 754	3 341	3 058
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	325	368	452	474
	TOTAL	3 156	3 122	3 793	3 532

La différence entre les exercices 2007-2008 et 2008-2009 est attribuable au financement temporaire provenant de la réserve de gestion du Conseil du Trésor et servant à pallier l'augmentation de la charge de travail. La première année où cette mesure a été utilisée, le Bureau a reçu 287 000 $, et il a obtenu 711 000 $ pendant la période couverte par le rapport.

SECTION II – ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Le résultat stratégique : Les problèmes des délinquants au sein du système correctionnel fédéral sont définis et résolus au moment opportun

Le résultat stratégique visé par le BEC est conforme au mandat législatif de l'organisation, tel que défini à l'article 167 de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition* (LSCMLC). Le rôle de l'Enquêteur correctionnel consiste à mener « des enquêtes sur les problèmes des délinquants liés aux décisions, recommandations, actes ou omissions qui proviennent du commissaire ou d'une personne sous son autorité ou exerçant des fonctions en son nom qui affectent les délinquants individuellement ou en groupe ». Des bureaux d'ombudsman ont été créés un peu partout au pays et ailleurs dans le monde en raison de l'importance croissante accordée à la protection des droits de la personne et à la nécessité d'accroître la responsabilisation des organismes du secteur public. À cet égard, les ombudsmans sont désormais considérés comme des instruments utiles et efficaces pour aider les citoyens à s'assurer d'être traités de manière juste et honnête par leurs gouvernements. Lorsqu'il traite les plaintes déposées par les délinquants et évalue les problèmes systémiques, le BEC formule des recommandations qui permettent l'établissement et le maintien, au nom des Canadiens, d'un système correctionnel fédéral responsable, équitable, compatissant et efficace.

Pendant la période couverte par le rapport, le BEC n'a pas atteint la totalité de ses objectifs préétablis en matière de rendement. Tel que mentionné dans ce rapport, plusieurs facteurs

[3] Le numéro de crédit voté et le libellé du poste voté doivent être identiques à ceux se trouvant dans le résumé ministériel du budget principal.

échappant au contrôle du Bureau ont contribué à cette situation. De plus, le BEC a dû concilier les plaintes individuelles et les problèmes systémiques, à savoir les décès en établissement et les troubles de santé mentale. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le tableau « Sommaire du rendement ».

Activité de programme, par résultat stratégique

Activité de programme 1 : Rôle d'ombudsman auprès des délinquants sous responsabilité fédérale					
Ressources financières pour 2008-2009 (en milliers de dollars)			Ressources humaines pour 2008-2009 (ETP)		
Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles	Prévues	Réelles	Différence
3 793	4 229	3 532	30	24	6

Le bon déroulement de cette activité a été rendu plus difficile par les problèmes de ressources humaines susmentionnés. Certaines exigences du mandat du Bureau n'ont pas été satisfaites, ou du moins pas de la manière prévue, et ce, en grande partie à cause de la réaffectation des ressources à des enquêtes spéciales et du roulement de personnel, surtout pendant l'été 2008.

Avantages pour les Canadiens

Toutes les activités menées par les enquêteurs du BEC, dont les visites en établissement, l'examen des préoccupations des délinquants, le suivi et l'analyse des problèmes systémiques, les analyses et les enquêtes en vertu de l'article 19 et celles portant sur le recours à la force, de même que les enquêtes spéciales touchant les femmes et les Autochtones, sont regroupées et constituent l'unique activité de programme (rôle d'ombudsman auprès des délinquants sous responsabilité fédérale) liée au résultat stratégique. Le respect de ce mandat sert les intérêts des Canadiens en contribuant à la sécurité publique et à la défense des droits de la personne; les plaintes déposées par les délinquants font l'objet d'examens indépendants et opportuns.

Analyse du rendement

L'activité principale du BEC, qui consiste à jouer un rôle d'ombudsman auprès des délinquants sous responsabilité fédérale, s'est déroulée correctement. Les enquêteurs ont mené des enquêtes et analysé les plaintes formulées par les délinquants de manière professionnelle, rapide (lorsque c'était possible) et adaptée à la réalité des plaignants, et ce, tout au long de la période visée par le rapport. Cependant, le nombre et la fréquence des visites d'établissements à l'échelle du pays ont diminué par rapport à l'année précédente. Comme ses représentants ont été moins présents dans les établissements, les services du BEC ont été utilisés moins souvent qu'au cours des années précédentes.

Leçons apprises

L'accessibilité, la rapidité et la qualité des enquêtes constituent des éléments fondamentaux de la fonction d'ombudsman. Afin de veiller à ce que ces préoccupations soient toujours

prioritaires, le Bureau a décidé de procéder à un exercice de planification stratégique ayant comme objectif la mise à jour de son Manuel sur la politique et les procédures d'enquête. À la suite de cet examen, une structure organisationnelle simplifiée permettant une meilleure attribution des ressources, et par conséquent un règlement plus efficace des problèmes prioritaires et systémiques, sera élaborée. En outre, le BEC poursuivra ses discussions avec les organismes centraux afin d'obtenir un financement par reconduction permanent en 2010.

SECTION III – INFORMATION ADDITIONNELLE

États financiers

Les états financiers du BEC (non vérifiés) pour l'exercice 2008-2009 peuvent être consultés à l'adresse suivante : www.oci-bec.gc.ca.

Autres sujets d'intérêt

Une mort évitable : Rapport sur le décès d'Ashley Smith

Rapport sur les circonstances entourant le décès d'un détenu sous responsabilité fédérale – À défaut de répondre

Notes d'allocution de M. Howard Sapers et du Dr Ivan Zinger, comparution devant le Comité permanent de la sécurité publique et nationale – le 2 juin 2009

Notes d'allocution de M. Howard Sapers, comparution devant le Comité permanent de la justice et des droits de la personne – le 25 mai 2009

Ces documents peuvent être consultés à l'adresse suivante :

www.oci-bec.gc.ca

Sommaire des plaintes, par catégorie

CATÉGORIE	RÉPONSE IMMÉDIATE	ENQUÊTE	TOTAL
Isolement préventif	**99**	**324**	**423**
Préparation des cas	**129**	**128**	**257**
Effets gardés en cellule	**185**	**231**	**416**
Placement en cellule	**1**	**42**	**43**
Réclamations contre la Couronne	**26**	**39**	**65**
Programmes communautaires/Surveillance	**10**	**8**	**18**
Conditions d'incarcération	**151**	**222**	**373**
Correspondance	**51**	**54**	**105**
Décès ou blessures graves	**6**	**11**	**17**
Décisions (en général) – Mise en application	**58**	**55**	**113**
Régime alimentaire	**14**	**27**	**41**
Discipline	**22**	**22**	**44**
Discrimination	**8**	**4**	**12**
Emploi	**41**	**60**	**101**
Information versée au dossier	**135**	**118**	**253**
Questions financières	**65**	**75**	**140**
Services alimentaires	**24**	**39**	**63**
Procédure de règlement des griefs	**67**	**142**	**209**
Harcèlement	**28**	**25**	**53**
Santé et sécurité – Lieu de travail			
Détecteur ionique/chien renifleur de drogue	**4**	**5**	**9**
	4	**1**	**5**
Soins de santé	**235**	**616**	**851**
Santé mentale	**15**	**47**	**62**
Méthadone	**11**	**25**	**36**
Langues officielles	**6**	**7**	**13**
Fonctionnement/Décisions du BEC	**17**	**8**	**25**
Programmes	**147**	**300**	**447**
Analyse d'urine	**8**	**6**	**14**
Recours à la force	**11**	**40**	**51**
Visites	**108**	**203**	**311**
Cas hors mandat			
Décisions – Libérations conditionnelles	81	80	161
Autres questions	34	21	55
Total général	**2334**	**3725**	**6059**

Glossaire

Plainte : Tout échange entre le BEC et un délinquant, ou une personne agissant en son nom, au sujet d'un problème. Les contacts peuvent se faire par téléphone, par télécopieur, par lettre ou au cours d'entrevues menées par le personnel enquêteur du BEC dans les installations correctionnelles fédérales. La législation permet également au BEC d'amorcer une enquête à la demande du ou de la ministre, ou encore de le faire de son propre chef.

Réponse immédiate : Toute réponse dans le cadre de laquelle l'information ou l'aide demandée par le délinquant est, en règle générale, immédiatement fournie par le personnel enquêteur du BEC.

Enquête : Toute plainte exigeant de la part du personnel enquêteur du BEC certaines recherches auprès du Service correctionnel du Canada, ou encore l'examen ou l'analyse de documents, avant que ne puisse être fournie l'aide ou l'information demandée par le délinquant. Les enquêtes varient considérablement quant à leur portée, à leur complexité, à leur durée et aux ressources requises. Certaines questions peuvent se régler assez rapidement, mais d'autres exigent une étude approfondie des documents pertinents, de nombreuses entrevues et une correspondance soutenue avec les divers niveaux de gestion du Service correctionnel du Canada.